

我的圓夢計畫~

日本山形縣 西川保福祉會實務研習

照服員 / 吳姿儀

心

靈

饗

宴

我的圓夢計畫~日本山形縣西川保健福祉會實務研習

因為「長期照護專業協會」的促成，讓我有機會可以去完成夢想，所以我就拖著行李。帶著忐忑的心及一點點的日文能力，很勇敢的踏出了我圓夢的第一步。

第一天到「西川保健福祉」特養單位實習時，剛好遇到發點心時間，發現長者吃點心時竟然也能享受飛機座艙服務，除了布丁、米餅外，工作人員會使用點餐單讓長者們選擇自己想喝的飲料（飲料至少有4種），長者們點飲料時眼睛都發亮，露出快樂的笑容，讓我想起在台灣大部分的機構都只是統一的點心（如紅豆湯）沒有飲料，長者們無法享受這樣的樂趣和口福，從這些小細節就可以看出注重服務的個別性。

在備餐方面，台灣的機構準備餐食的時候，常會發生營養師與廚師意見相左的情形或營養的餐食一定不可口，但在西川保健福祉會裡，營養師將餐食的製備與住民餐食分類詳細的介紹，從完

整的食物到細碎、軟食及流質等，都能根據長者的吞嚥能力來調製；機構每天提供的三餐餐點，全院員工都輪流試吃並評分，所以食物即便是切碎但烹調味道仍然非常好，長者們都吃得津津有味。

在台灣，家屬及長輩普遍都重視飲食，因此他們的作法是蠻值得學習的，還有他們處理膳食的員工除了有國家證照，每個月還必須檢查 stool culture 以防感染，可見非常重視廚房管理。



心

靈

饗

宴

我的圓夢計畫：日本山形縣西川保健福祉會實務研習

Care-worker工作的價值與存在感

在台灣care - worker 訓練約130小時即可工作，被視為低階的勞動者。但事實上，在照顧產業裡，卻是非常重要的且需被提昇的一群人。在西川保健福祉協會內，看到每個專業人員間協同合作無間，也無階層分別，care-worker 在工作環境中受到專業的尊重。日本政府在建立護士的訓練與國家證照上已有完善的制度，目前台灣政府也努力在推動。

在Maslow的needs of theory中，長者們的基本生理需求是應優先被滿足，洗澡看似只是維持外觀清潔的工作，卻能讓我看到長者們臉上的幸福感。機構與在宅沐浴研修期間，讓我印象最深刻的是care-worker 照服人員井然有序的工作流程及幫長者洗澡時的細心，從頭到腳縫、腳跟，都是那麼的輕柔，那麼的仔細，甚至洗完澡後浴室的每一項設備都重新刷洗維持環境的清潔，這都讓我很吃驚，而且他們也願意花時間讓長者們享受泡澡的樂趣，這對我們來說仍須有很大的努力空間。

來到這裡讓我覺得最有挑戰性的工作就是帶活動，因為語言不通所以第一次在 day care 日間照護帶活動時心裡是非常的緊張，但是活動一開始後看到所有長者跟工作人員用親切的臉對我微笑，讓我的緊張感消失了，尤其是當這

些長者也很努力地配合旋律哼著熟悉的兒歌時，那一霎那讓我感動的眼淚已經快要掉下來了，雖然每天報到後都會接收到不同的指令，每晚都得絞盡腦汁的搜尋歌曲，想適合的動作等，但這些對我來說卻都是我人生歷程裡新的挑戰、新的成長，也看到在機構裡的長者也可以這麼快樂。



是否真的老而無用？

已開發國家平均壽命延長，退休年齡被迫延後，在台灣很多人一到退休在家，常常不知道要做些什麼？由於收入減少，而產生經濟不安全感，限制人的社交活動（減少花費）。研修期間，在特養看到已退休人員來做 care-worker，不但不嫌棄做勞務的工作（洗澡、換尿布），還運用自己的專長帶領活動，讓老人進行機能鍛鍊及娛樂身心。可見日本已徹底實現銀髮生產再造。

日本的民族性是個非常注重禮節及講究傳統文化的國家，故國民守法精神非常高，在這裡每一個員工都能謹守機構服務理念與宗旨，並在實務工作中落實，讓人非常欽佩。

觀察中發現所有員工對待長輩的服務態度都很友善，做任何事之前都會先了解長輩需求並且花時間溝通，同仁工作流程一致性非常高，西川保健福祉會各部門主管常告訴我緊密的團隊討論、溝通及規劃非常重要，且重視團隊間給的建議，我也很認同機構管理有這個模式非常重要。

設施長告訴我員工是很重要的資產，這點我非常認同，沒有員工也就無法讓機構運作下去。這裡的員工年資都非常資深，所以經驗相對成熟，且技術操作上都很熟練，其中居家服務及備餐的過程是最讓人感動，細心了解每一個個案家庭背景與環境，非全責制度且落實交班，每一個部門員工都必須要清楚掌握每一個案動態，服務過程展現團隊合作，一趟出門讓我再一次洗滌心靈，找到在長期照護服務的動力。

心

靈

饗

宴

我的圓夢計畫：日本山形縣西川保健福祉會實務研習

